

利用者ニーズを把握し、利便性向上を目指します

1.交通関連行政相談の状況

令和3年度 交通関連行政相談件数集計結果（中国運輸局全体）

I.概要

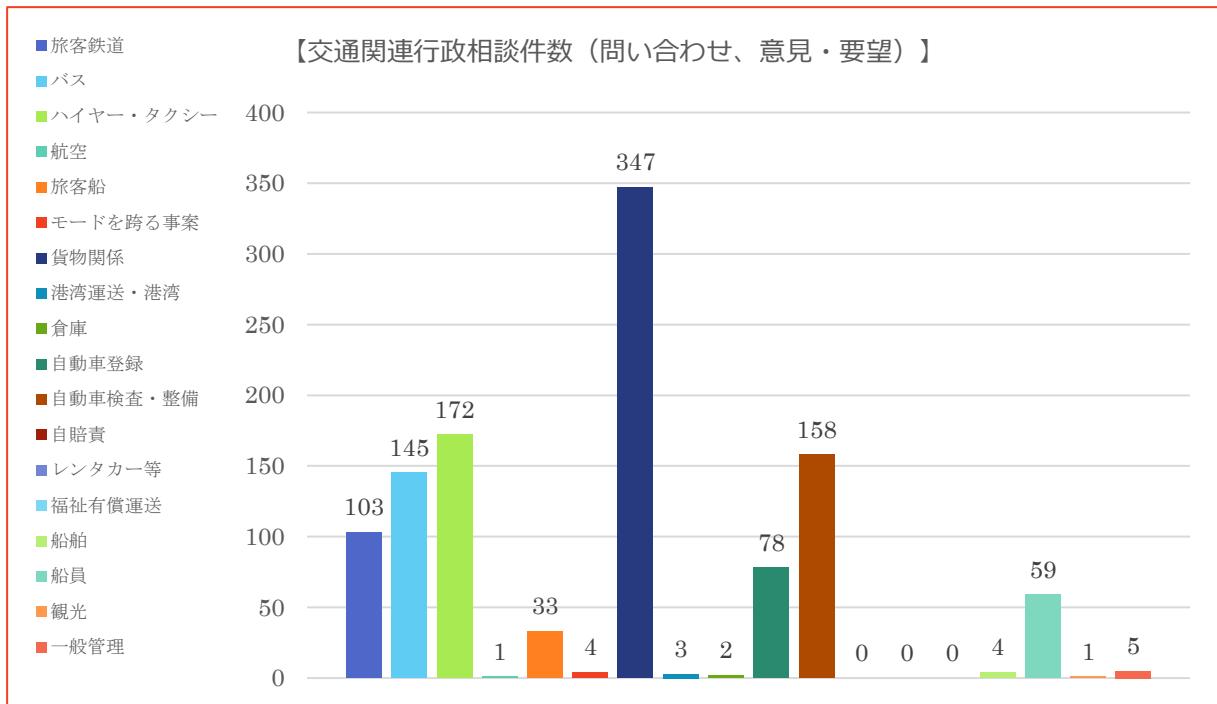
中国運輸局管内において、公共交通に関して利用者から寄せられる問い合わせ・意見・要望をとりまとめ、以下のおとり件数および内訳等の集計を行いました。

II. 受付事案の傾向および事案別件数

令和3年度に寄せられた交通関連の行政相談の総件数は、1,115件(前年度1,380件)であり、このうち意見・要望の件数は、595件（前年度811件）となっています。

種別		旅客 鉄道	バス	ハイ 一・タ ク シー	航空	旅客船	モード を跨る 事案	貨物 関係	港湾 運送・ 港湾	倉庫
問 い 合 わ せ	来訪	36	4	1	0	4	0	5	3	1
	電話	15	15	74	0	0	0	85	0	1
	文書等	4	11	2	0	4	1	8	0	0
	小計	55	30	77	0	8	1	98	3	2
意 見 要 望	来訪	2	7	3	0	0	0	7	0	0
	電話	34	59	70	0	2	0	209	0	0
	文書等	12	49	22	1	23	3	33	0	0
	小計	48	115	95	1	25	3	249	0	0
合 計		103	145	172	1	33	4	347	3	2

種別		自動車 登録	自動車 検査・ 整備	自賠責	レンタカ ー等	福祉有 償運送	船舶	船員	観光	一般管 理	合計
問 い 合 わ せ	来訪	9	21	0	0	0	0	25	0	0	109
	電話	53	86	0	0	0	0	28	1	0	358
	文書等	7	9	0	0	0	4	2	0	1	53
	小計	69	116	0	0	0	4	55	1	1	520
意 見 要 望	来訪	2	4	0	0	0	0	2	0	0	27
	電話	5	28	0	0	0	0	1	0	1	409
	文書等	2	10	0	0	0	0	1	0	3	159
	小計	9	42	0	0	0	0	4	0	4	595
計		78	158	0	0	0	4	59	1	5	1,115



Ⅲ. 各モード（旅客輸送関係）の意見・要望の内訳

区分	運行 (運航)	運賃等	切符 販売等	情報 提供	接遇	施設 整備	バリア フリー	自家用 自動車	その他	合計
旅客鉄道	15	9	1	6	6	7	0	0	4	48
バス	31	18	0	10	27	1	0	1	27	115
ハイヤー・タクシー	39	12	0	9	18	0	1	0	16	95
航空	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
旅客船	2	16	0	2	3	0	0	0	2	25
合計	87	55	1	28	54	8	1	1	49	284

